



WMO Advies Raad De Bilt
p.a. Berkenlaan 30
3737 RN Groenekan

Aan het College van Burgemeester en Wethouders
Soestdijkseweg Zuid 173
3721 AB BILTHOVEN
(per e-mail verzonden)
De Bilt, 16 juli 2014

Betreft: Randvoorwaarden aanbesteding hulpmiddelen

Geacht College,

Na de vele slechte ervaringen met Welzorg in de afgelopen periode zijn wij content met het besluit van uw College om het contract met Welzorg op te zeggen. Nu de selectie van een nieuwe aanbieder aanstaande is, zien wij als Wmo Advies Raad het als onze taak om u zo goed mogelijk bij deze keuze te ondersteunen. Daarom brengen wij bij deze een aantal essentiële voorwaarden onder uw aandacht waaraan verstrekking en onderhoud van hulpmiddelen naar onze mening zal moeten voldoen.

Deze notitie is gebaseerd op praktijkervaring van leden van het Gehandicaptenplatform en vormt zo een beeld van de ideale dienstverlening gezien vanuit het perspectief van de burger als klant. Het is belangrijk om dit perspectief mee te wegen, aangezien in dit geval niet alleen de gemeente klant is. Immers na de slechte ervaringen met Welzorg is meer dan ooit duidelijk dat niet alleen de prijs moet tellen, de kwaliteit van de hulpmiddelen moet minstens even zwaar meetellen. De kwaliteit van het hulpmiddel is mede bepalend voor de kwaliteit van het dagelijks leven van veel burgers. Een hulpmiddel betekent voor deze intensief gebruikende groep wel of niet kunnen functioneren en participeren.

Hieronder volgen een aantal aspecten die wij van belang vinden om mee te nemen in het aanbestedingstraject:

Klantvriendelijkheid

Bejegening

De klant wordt als een volwaardig, weldenkend mens behandeld. Voor ons vanzelfsprekend, maar ervaring leert dat het soms anders is. Meetbaar in het jaarlijkse onderzoek: geen klachten van klanten over bejegening.

Communicatie

Heldere communicatie tussen alle afdelingen van de leverancier en naar de klant, zodat iedereen weet waar hij aan toe is.

De telefonische bereikbaarheid moet klantvriendelijk, efficiënt en adequaat zijn. De leverancier is bereikbaar tussen 8.30 uur en 17.30 uur via een gratis telefoonnummer.

Ook moet zij per e-mail bereikbaar zijn. De klant ontvangt binnen een dag een reactie op de gestuurd e-mail.

In het weekend en 's avonds moet een storingsdienst direct voor de klant bereikbaar zijn. Een reparatie moet binnen uiterlijk 3 werkdagen plaatsvinden. De exacte reparatieduur is afhankelijk van de spoed van het betreffende probleem. De monteur die vervolgens een reparatie gaat doen, moet voorzien zijn van alle onderdelen en langskomen op de afgesproken

dag.

Efficiëntie kan kosten besparen; dus b.v. niet eerst een auto laten rijden om een foto te maken van een kapot achterlichtje. Als er een goede administratie is, kan dit nagezocht en besteld worden.

Klanttevredenheidsonderzoek

Twee maanden na de levering van het product aan de klant wordt een klanttevredenheidsonderzoek afgenomen door de leverancier.

Onderwerpen in dit onderzoek zijn:

Bejegening

Gebruikersinstructie

Telefonische bereikbaarheid

Kwaliteit en onderhoud,

Service en dienstverlening

De leverancier herhaalt dit onderzoek na een half jaar. De uitkomsten van beide evaluaties worden gerapporteerd en besproken met de gemeente.

Jaarlijks vindt er een evaluatie plaats door de gemeente over de algehele tevredenheid van de klant met de leverancier. De resultaten worden besproken met de leverancier, eventueel worden gemaakte afspraken bijgesteld.

De Wmo Advies Raad ontvangt de uitkomsten van de jaarlijkse evaluatie door de gemeente.

Klachtenafhandeling

Klachten worden schriftelijk ingediend bij de leverancier met een afschrift naar de afdeling Back Office van de gemeente.

De klachten worden actief afgehandeld:

- De klant krijgt een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht;
- Binnen 5 werkdagen wordt telefonisch contact opgenomen met de klant en is de klacht in behandeling;
- De duur van de totale klachtenafhandeling mag hooguit 6 weken zijn. Gedurende de looptijd van de klacht dient de klant regelmatig geïnformeerd te worden over de voortgang.

Kennisniveau

De medewerkers dienen een gedegen kennis te bezitten over de hulpmiddelen, het aanmeten van de hulpmiddelen en de reparatiemogelijkheden. Dit is essentieel. Kennis over alle geleverde hulpmiddelen moet aanwezig zijn. Als die niet aanwezig is dan moeten er goede afspraken gemaakt zijn over wat te doen bij reparaties.

Goede kwaliteit van het personeel is dus nodig om een hulpmiddel aan te kunnen meten, te kunnen repareren en hierover klantvriendelijk en helder te kunnen communiceren.

Passing

Geen levering zonder zorgvuldige passing! In deze wereld bestaat geen gemiddelde mens. Een hulpmiddel dat dagelijks wordt gebruikt moet maatwerk zijn, wil het voldoen.

Het kernassortiment (dat uit verschillende categorieën bestaat naar gebruik van het hulpmiddel) moet hier op worden aangepast. Wanneer de klant een duidelijk gemotiveerde keuze heeft, wordt dit bij gelijkwaardige producten meegenomen in het geheel.

De passing moet plaatsvinden op een zo gunstig mogelijke locatie voor de klant. Zo mogelijk

vindt de passing thuis plaats. De leverancier zorgt voor een passend aanbod. Wanneer de passing niet thuis plaatsvindt moet de paslocatie zo dicht mogelijk bij het huisadres van de gebruiker zijn. Zorg voor goede toegankelijkheid van het pand waar de passing plaatsvindt met de nodige voorzieningen (bijvoorbeeld privacy tijdens passing en invalidentoilet).

Het pand moet zowel met de auto als openbaar vervoer goed te bereiken zijn.

Wanneer een nieuwe beschikking nodig is, wordt dit direct door de leverancier met de gemeente geregeld.

Levering

Het uitgangspunt moet zijn dat de gebruiker zo min mogelijk wordt belast met de levering van het product. Vraag de leverancier hoe hij dit doet.

De levering van standaardhulpmiddelen uit het kernassortiment dient binnen maximaal 10 werkdagen na orderontvangst plaats te vinden. Als na passing aan huis, of in de passingslocatie, blijkt dat het 'standaardhulpmiddel' voldoet kan de leverancier het hulpmiddel bij de cliënt thuis achterlaten of bezorgen.

Reparatie

Een gemiddelde reparatie moet binnen uiterlijk 3 werkdagen plaatsvinden.

Voor personen die dagelijks afhankelijk zijn van hun hulpmiddel, geldt dat de reparatie binnen een termijn van 1 dag moet plaatsvinden. Wanneer de verwachting is dat een reparatie niet direct gedaan kan worden, zorg dan voor een passend vervangend hulpmiddel.

Geef deze mensen voorrang zodat ze snel weer uit de voeten kunnen.

Zorg voor een systeem dat mensen voor een reparatie niet een dagdeel thuis moeten zijn of van school thuis gehouden moeten worden. Er zijn systemen waarbij dit efficiënter kan, bijvoorbeeld een trackingsysteem of een mogelijkheid dat er eerst gebeld wordt en dat de leverancier na een half uur aanwezig is.

Service en onderhoud

De leverancier verricht alle service, onderhoud en reparatie (zowel preventief als correctief) op al zijn geleverde hulpmiddelen. De leverancier verricht minimaal 1 keer per jaar preventief onderhoud aan elk motorisch of elektrisch aangedreven hulpmiddel en 1 keer per 2 jaar aan de overige hulpmiddelen. Waar mogelijk dient het preventief onderhoud gekoppeld te worden aan correctief onderhoud om de kosten laag te houden.

De opdrachtnemer informeert de klant tijdig over het voornemen om dit onderhoud te verrichten en maakt een afspraak met de klant om dit onderhoud te doen.

Goede registratie is belangrijk. Maak afspraken over wat het onderhoud inhoudt.

Service en onderhoud moet per product aangepast kunnen worden (maatwerk).

Pech

Maak afspraken over hoe lang het duurt voor er een monteur bij de persoon met pech is, houdt rekening met de kwetsbare groep; mensen met hart- en of vaatziekten of die een slechte doorbloeding hebben. Zorg dat deze groep goed geregistreerd staat.

Belangrijk aandachtspunt is dat de klant tijdens de wachttijd geïnformeerd wordt over de verwachte aankomsttijd van de monteur.

Kwaliteitseisen

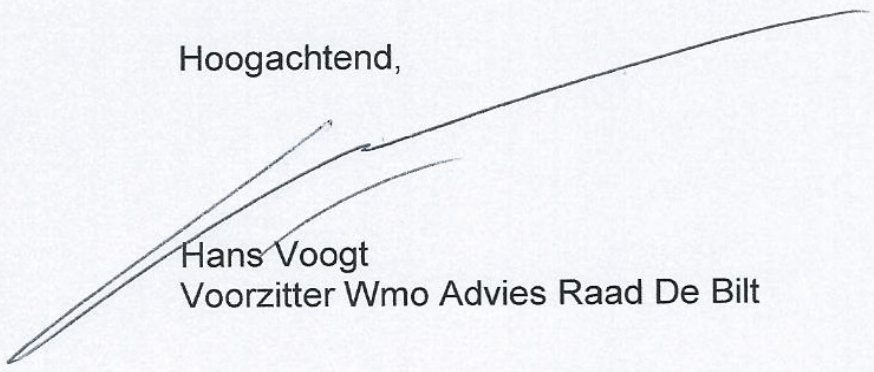
Alle hulpmiddelen moeten aan vereiste kwaliteitsnormen voldoen.

Aandachtspunt: rolstoelen moeten voorzien zijn van de benodigde vastzetsysteem om in een voertuig goed vastgezet te kunnen worden (voldoen aan norm 7176-19).

Tevens moeten alle geleverde hulpmiddelen voorzien zijn van reflectoren.

In dit stuk zijn we er van uitgegaan dat het aanbestedingstraject betrekking heeft op mobiliteitshulpmiddelen. Mocht dit breder zijn (ook bad-, douche-, en toilethulpmiddelen), dan gelden vanzelfsprekend dezelfde kwaliteitseisen.

Wij vertrouwen er op dat u onze randvoorwaarden in de aanbesteding zorgvuldig zult meewegen in het uiteindelijke besluit voor een nieuwe aanbieder. Natuurlijk zijn wij altijd bereid om dit verzoek nog mondeling nader toe te lichten.



Hoogachtend,

Hans Voogt
Voorzitter Wmo Advies Raad De Bilt

Mede namens
Danielle Janssen, Wilma Dijkstra
Werkgroep Toegankelijkheid
(vh.Gehandicaptenplatform)